



การทำงานจะก้าวไกลเมื่อ พูดได้และพูดเป็น

พูดแล้วคนจะเชื่อมั่น-เชื่อถือ-เชื่อมือ-เชื่อใจ
ให้การยอมรับกับประโยชน์ร่วมที่หลากหลาย

สมชาติ กิจยรรยง

เก้าสร้างแรงบันดาลใจก้าวไกลเมื่อพูดได้และพูดเป็น

- 1.จงเปลี่ยนความคิดที่ดีของเราแล้วโลกของเราจะเปลี่ยนตาม
- 2.จงใช้สมองเมื่อรับมือกับตัวเองแต่จงใช้จิตใจเพื่อรับมือกับผู้อื่น
- 3.เชื่อมั่นในความสามารถของเราก็เหมือนกับทำมันสำเร็จมาแล้วครึ่งทาง
- 4.คนที่ไม่เคยทำผิดพลาดเลยคือคนที่ไม่เคยพยายามลองทำสิ่งใหม่เลยนะ
- 5.คนเดียวที่คุณถูกกำหนดให้เป็นคือเราบุคคลที่คุณตัดสินใจที่จะเป็น
- 6.ทุกสิ่งทุกอย่างที่คุณต้องการมักเป็นสิ่งที่อยู่คนละด้านกับความกลัว
- 7.ทุกสิ่งในโลกล้วนสวยงามในตัวเองแล้วแต่ไม่ใช่ว่าทุกคนจะมองเห็น
- 8.หากคุณต้องการยกระดับตนเองให้สูงขึ้นจงยกระดับผู้อื่นให้สูงขึ้นด้วยสิ
- 9.สิ่งที่เราทำสำเร็จได้ภายในตัวเราเองนั้นจะเปลี่ยนแปลงโลกภายนอกได้ด้วย

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

การงานจะก้าวไกลเมื่อพูดได้และพูดเป็น

ราคา-220.-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

อย่ากลัวศัตรูที่ทำร้าย แต่จงกลัวเพื่อที่ขยอ

พูดเพียงคำเดียวทำลายความจริงได้ตั้งพันคำ

คนฉลาดเอาปากไว้ที่ใจส่วนคนโง่เอาใจไว้ที่ปาก

เปล่งวาจาจนยังประโยชน์ให้สำเร็จ:พุทธศาสนาสุภาษิต

ISBN(E-BOOK) -978-616-608-005-6

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษรโดย นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

อีเมลล์ skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

การงานจะก้าวไกลเมื่อพูดได้และพูดเป็น

เมื่อกล่าวถึงคำว่า“พูดได้กับพูดเป็น”แล้ว คำว่า “พูดได้”

ตีความแบบตรงๆก็คือการได้พูดก็คือการพูดได้นั่นเองสำหรับการพูดได้ก็หมายถึงการที่คนสามารถเปล่งเสียงออกมาเป็นคำพูดต่างๆโดยที่ผู้พูดจะไม่คำนึงถึงเนื้อหา ความหมาย ผลกระทบของคำพูดผลกระทบที่พูดออกไปสู่ผู้ฟัง สำหรับคำว่า“พูดเป็น”นั้นจะมีความหมายที่ใกล้เคียงกับคำว่า“พูดชัดแจ้ง”(Articulate)ออกเสียงชัดเจน,สามารถพูดได้,ออกเสียงชัดเจน,พูดมีความหมาย,พูดอย่างชัดเจน,ต่อเนื่องกัน“การพูดเป็น”นั้น หมายถึงการพูดที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ถูกอักขระ อักษรควบ กล้ำ พูดชัดเจน และที่สำคัญกว่านั้นคือการพูดให้เหมาะสมกับบุคคล เวลา สถานที่ อย่างสุภาพ เหมาะสม ทำให้เป็นที่พอใจของผู้ฟัง และเสริมเสน่ห์ให้กับผู้พูดได้เป็นอย่างดี เชื่อว่าทุกท่านต้องการได้ยินหรือได้ฟังคำพูดที่เมื่อมีการพูดเกิดขึ้น พูดแล้วรู้สึกฟังสบายหู ปฏิบัติแล้วดูสบายตา นำพาสบายใจ หรือการพูดที่ชนะน้ำคำ น้ำใจ โดยใช้ฝีมือหรือฝีปากที่ไม่ใช่น้ำตา แม้แต่เป็นคำพูดหรือคำแนะนำของผู้หลักผู้ใหญ่หรือผู้นำก็ประสงค์ที่จะได้ยินได้ฟังคำพูดหรือการพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่ายได้สาระ คละสนุก ปลูกความคิด พิชิตปัญหา นำพาประโยชน์ ลดโทษลดภัย

เนื้อหาโดยรวมE-BOOKชุดนี้ในเล่มกล่าวถึงหลักการอีกทั้งวิธีการต่างๆจากเรื่องราวที่จะ นำท่านเข้าสู่การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจในสัมพันธภาพกับการสื่อสารระหว่างกันได้ ได้กล่าวถึงเทคนิคการสร้างความมั่นใจในการพูดสำหรับท่านที่รู้สึกกังวลในการพูดต่อหน้ากลุ่มคนหรือพูดในห้องประชุม ได้รับรู้ถึงศิลปะในการใช้คำพูดหรือภาษาเพื่อการสื่อสารที่สมานไมตรี ได้มีการพูดติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลที่ราบรื่น สำหรับผู้บริหารหรือผู้นำ ได้กล่าวถึงเทคนิคการสื่อสารสำหรับผู้นำ อีกทั้งยังมีกลยุทธ์การพูดหลายประการประสานใจให้ผู้ฟังยอมรับหรือเชื่อถือ เชื่อมือและเชื่อมั่น พร้อมทั้งศิลปะการพูดก่อนการที่จะเสนอประโยชน์

E-BOOKชุดนี้จะไม่ทำให้ท่านมีการสื่อสารพูดขยสนทนาแล้วกลายเป็นบางช่วงๆ(พูดขยง)ทะลุกลางปล้อง(พูดสวนหรือพูดแทรก) สนต้องลม(ตามใจไปเรื่อยๆ) ตีปลาหน้าไซ(พูดแค่เอาตัวรอด) ซักใบให้เรือเสีย(พูดแบบไร้หลักการ/วิธีการ) ขวานผ่าซาก(พูดตรงไปตรงมาไม่เกรงใจ) ปากตะไกร(พูดเหน็บแนบทำให้เดือดร้อนได้) ใหญ่ทะลุฟ้า(ขำนี้สีใหญ่) บ้าทะลุดิน(พูดแบบขาดความยั้งคิด) และกินบนเรือนขึ้นหลังคา(เนรคุณ) หรือดังคำอุปมาอุปไมยในการพูดที่มีลักษณะที่พูดเป็นต่อหยอ(พูดไม่หยุดปากหรือพูดมากนั่นเอง) พูดเป็นไฟ(คือพูดคล่องมากๆ) พูดเป็นนกแก้วนกขุนทอง-พูดน้ำไหลไฟดับ(พูดไม่หยุดปากแต่ก็ไร้รู้ความหมาย)หรือพูดเหมือนมะนาวไม่มีน้ำ (พูดหวานๆ ไม่มีหางเสียง)นั่นเอง อีกมุมหนึ่งก็ปากต่อป็น เป็น

ปากที่ควรจะต้องปรับปรุงฝึกฝนตนเองในการพูดหรือการถ่ายทอด ซึ่งก็มี ปากจืด ปากตลาด ปากเปราะ ปากโป้ง ปากมาก ปากมอม ปาก เก่ง ปากตะไกร ปากบอน ปากอย่างใจอย่าง ปากอยู่ไม่สุข ปากปราศรัย น้ำใจเชือดคอปากว่าตาขยิบ และปากสุนัข เป็นต้น ในเล่มได้กล่าวถึง ลักษณะการพูดที่ดีของบุคคลทุกวัยหรือระดับที่มีการพูดประกอบด้วย คำพูดที่มีการสื่อสารดี มีกาลเทศะเหมาะสม รื่นรมย์ถ้อยคำ ล้อเล่น บุคลิก พลิกคำพูดสู่ความสำเร็จ ซึ่งท่านสามารถที่จะหาอ่านได้ใน เล่มนี้

โทมัส อัลวา เอดิสันกล่าวว่าถึงวลีที่น่าสนใจว่า “ความ อ่อนแอที่แย่ที่สุดของมนุษย์คือการล้มเลิกเสียกลางคัน” และ “อัจฉริยะ เกิดจากแรงบันดาลใจเพียง 1 เปอร์เซ็นต์ และอีก 99 เปอร์เซ็นต์คือ ความอุตสาหพยายาม” ซึ่งE-BOOKชุดนี้จะเป็นหนังสืออีกเล่มที่ช่วย ใ้ท่านพูดแล้วมีคนได้เกิดความ “เชื่อมั่น เชื่อถือ เชื่อมือและเชื่อใจ” ขอให้ท่านประสบความสำเร็จในการพูดหรือการสื่อสารจากการอ่าน E-BOOKชุดนี้ที่ดียุคยอดเล่มนี้ครับ

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง

สารบัญญางานจะก้าวไกลเมื่อพูดได้และพูดเป็น

บทที่ 1 จะพูดอย่างไรให้น่าถูกใจคน	18
5 น้่า	18
5 ถูก	21
5 ใจ	24
 บทที่ 2 นำเข้าสู่การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	27
ลักษณะของการสื่อสารที่น่าสังเกต	27
ความหมายของการสื่อสาร	28
องค์ประกอบของการสื่อสาร	30
วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร	31
รูปแบบและประเภทของการสื่อสาร:-	32
ข้อควรคำนึงในการสื่อสารแต่ละประเภท	33
วิธีการสื่อสารข้อความ หรือสื่อสาร	34
อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลว	35
บัญญัติ10ประการในการสื่อสารที่ดี	36
ข้อควรคำนึงในการสื่อสาร	37
พัฒนาสมรรถภาพตนเองเพื่อการสื่อสาร	39
โอกาสในการสื่อสาร	40

บทที่ 3 เทคนิคการสร้างความมั่นใจในการพูด	41
ผลเสียของความประหม่าตื่นเต้น	41
การที่รู้จักวิเคราะห์ผู้ฟัง	42
การปลุกดันความประหม่า-ตื่นเต้น	43
ยุทธวิธีที่จะเสริมสร้างความเชื่อมั่น	45
 บทที่ 4 สัมพันธภาพกับการสื่อสาร	 49
ประสิทธิภาพการสื่อสารขึ้นอยู่กับ	49
การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร	51
การสร้างลักษณะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	51
เทคนิคการสื่อสารในการทำงานร่วมกัน	54
การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาพูด	55
การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูด	57
บุคลิกภาพที่สำคัญ	58
ศิลปะการแสดงบุคลิกภาพเพื่อการพูด	60
ศิลปะการฟัง	66
 บทที่ 5 การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล	 68
ความสำคัญของภาษาเพื่อการสื่อสาร	69
ประเภทของภาษาเพื่อการสื่อสาร	70
ทัศนะชีวิตของบุคคลเพื่อการสื่อสาร	

แนวทางในการปรับปรุงตนเองเพื่อการสื่อสาร	70
การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาพูด	71
การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูด	72
อารมณ์ขึ้นกับการพูดสื่อสารระหว่างกัน	72
บทที่ 6 เทคนิคการใช้คำถามต่างๆที่เป็นประโยชน์	76
เทคนิคในการใช้คำถาม	77
ตัวอย่างคำถามตรงมีดังนี้	77
บทที่ 7 ศิลปะในการใช้ภาษาเพื่อการพูดที่ดี	83
หลักการพูดสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	84
เทคนิคการแสดงออกทางกิริยาท่าทาง	87
อุปสรรคในการใช้ภาษาเพื่อการพูดสื่อสาร	88
ระดับภาษาระดับที่ใช้ในการพูดสื่อสาร	89
ตัวอย่างระดับภาษาต่างๆที่น่าสนใจ	90
บทที่ 8 เทคนิคการพูดสำหรับผู้บริหาร	97
ความสำคัญของการสื่อข้อความ	99
ประเภทของการสื่อสาร	99
ข้อคำนึงในการสื่อสารแต่ละประเภท	102
ลักษณะของการสื่อสารที่น่าสังเกต	102

ประสิทธิภาพการสื่อสารขึ้นอยู่กับ	104
แนวทางพัฒนาสมรรถภาพการสื่อสาร	105
โอกาสในการสื่อสาร	105
แนวความคิดในการสื่อสารสำหรับผู้นำ	106
ภาษาเพื่อการสื่อสาร	107
บัญญัติ 10 ประการในการสื่อข้อความที่ดี	108
การสื่อข้อความในการทำงานร่วมกัน	109
การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาพูด	109
การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูด	111
ผู้บังคับบัญชาที่มีปัญหาในการสื่อข้อความ	113
 บทที่ 9 เทคนิคการสื่อสารสำหรับผู้นำ	 119
โอกาสในการสื่อสาร	119
วิธีการสื่อข้อความ	119
การสื่อข้อความสำหรับผู้นำ	120
ลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีปัญหาในการสื่อข้อความ	123
การปรับปรุงการสื่อสารสำหรับผู้บริหาร	124
สิ่งที่ทำให้การสื่อสารถูกบิดเบือน	125
การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศภายในองค์กร	127

บทที่ 10 เทคนิคการให้คำติชมที่มงาน	130
แนวทางต่างๆในการติชมที่สร้างสรรค์	130
บทที่ 11 แนวทางการพูดตำหนิในการทำงาน	134
ข้อแนะนำในการพูดตำหนิ	134
บทที่ 12 แนวทางการพูดเพื่อให้คนคิด	136
3แนวทางในการพูดให้คนได้รู้จักคิด	136
บทที่ 13 เทคนิคการพูดเพื่อเปลี่ยนความคิด	142
ขั้นตอนในการพูดเพื่อเปลี่ยนความคิด	142
บทที่ 14 การพูดให้เล็กระทำ	146
ขั้นตอนการพูดให้ลดละเลิก	146
บทที่ 15 เทคนิคการพูดให้คำปรึกษาหารือ	149
พฤติกรรมที่แสดงการปรับตัวไม่ดี	150
การสัมภาษณ์เพื่อการปรึกษาหารือ	152
แนวทางการพูดหรือสัมภาษณ์เพื่อการปรึกษาหารือ	154

บทที่ 16 ศิลปะการทาบตามก่อนการเสนอและขอประโยชน์	158
ศิลปะในการสร้างความอบอุ่นใจ	158
ศิลปะในการเปิดใจสนทนา	160
ศิลปะในการพูดคุยสนทนา	161
กฎเกณฑ์การสร้างมิตรภาพให้ยั่งยืน	162
เทคนิคสร้างบทพูดเพื่อเชื่อเชิญ	163
จะพูดเพื่อขออย่างไรให้ได้ผลสำเร็จ	166
หลักการหรือแนวทางในการขอ	167
 บทที่ 17 ศิลปะในการพูดเพื่อการสร้างงานรายได้ให้กับผู้อื่น	 169
พูดอย่างไรจึงจะขายได้	171
หลักการพูดที่ได้นำเสนอขายที่ประสบความสำเร็จ	176
แนวทางดำเนินเรื่อง	179
พูดแล้วขายไม่ได้เพราะอะไร	181
 บทที่ 18 เทคนิคการพูดชักชวนบุคคลผู้ถนัดน้อยหรือขาย	 183
การเข้าพบเพื่อการชักชวนที่ดี	184
หัวข้อการสนทนาที่ดี	185
หัวข้อการสนทนาที่ควรหลีกเลี่ยง	185
หลัก 3 ขั้นในการชักชวน	186
วิธีการพูดเชื่อเชิญเข้าร่วมประชุม	187

คำพูดที่ใช้เมื่อกรอกเอกสารแล้ว	188
การใช้คำถามเพื่อกระตุ้นความคิดและทำให้การตัดสินใจ	188

บทที่ 19 การพูดกับผู้ได้บังคับบัญชาที่ทำงานมีประสิทธิภาพน้อย 190

การเตรียมตัวก่อนการพูด	191
วิธีและขั้นตอนการพูด	193
ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บังคับบัญชาที่พูดกับผู้ได้บังคับบัญชา	201
วิธีพูดกับเพื่อนร่วมงานที่ทำงานมีประสิทธิภาพต่ำหรือไม่มีประสิทธิภาพ	203

บทที่ 20 การพูดเพื่อการสอนงานและ

การพัฒนาบุคลากรแบบOJT	206
รูปแบบการพูดในการสอนงาน	206
ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร	207
สาเหตุที่ผู้บังคับบัญชาไม่พัฒนาทีมงาน	208
ขั้นตอนการพูดเพื่อสอนงาน	209
การสร้างเชื่อมั่นในการถ่ายทอด	220
หลักในการพิจารณาในการจัดทำ OJT	221
ภารกิจก่อนการสอนงาน	222
ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำแผนการสอนงาน	223
การเตรียมตัวเพื่อการพัฒนา	229

การพัฒนาคล้อย่างต่อเนื่อง	231
องค์ประกอบของแบบชอยงาน	234
การสอนงาน4ชั้น	235
เทคนิคการให้คำติชม หรือประเมิน	242
การสอนงานที่ไม่เหมาะสม	243
การพัฒนาด้วยวิธีJOB ASSIGNMENT	244
การพัฒนาด้วยวิธีAPPRENTICESHIPTrain	246
การพัฒนาด้วยวิธีJOB INSTRUCTION	252
การพัฒนาด้วยวิธีCOACHING	257
การพัฒนาด้วยวิธีJOB ROTATION	258
บทที่ 21 การพูดตอบข้อซักถามหรือข้อข้องใจ	261
วัตถุประสงค์การตอบข้อซักถาม	262
การเตรียมตัวตอบข้อซักถาม	262
ทำไมเขาจึงถามข้อข้องใจ	263
เทคนิควิธีการตอบข้อซักถาม	264
บทที่ 22 ศิลปะการพูดเพื่อให้คำแนะนำที่ดี	267
ตัวอย่างคำพูดในการแนะนำ	268
เทคนิคการให้คำแนะนำ	268

รู้จักพูดให้งานสำเร็จ	271
เทคนิคการพูดเพื่อให้งานสำเร็จ	272
บทที่ 23 การพูดขอร้องให้เขากระทำ	283
ขอแนะนำแนวทางการพูดบอกหรือขอร้อง	283
บทที่ 24 การพูดเพื่อปกป้องสิทธิและแสดงความรู้สึก	286
เทคนิคการพูดเพื่อปกป้องสิทธิและแสดงความรู้สึก	286
บทที่ 25 เทคนิคการชวนพูดคุยสำหรับผู้ไม่ชอบพูด	290
แนวทางในการชวนสนทนา	291
เทคนิคในการถามคำถาม	293
เทคนิคการเปิดเผยตนเอง	294
แนวทางในการเปิดเผยตนเอง	294
บทที่ 26 เทคนิคในการเล่าเรื่องและศิลปะการฟังยังประโยชน์	296
โครงสร้างของเรื่อง	296
ศิลปะในการรับฟังยังได้ประโยชน์	298
วัตถุประสงค์	298
ทักษะในการฟัง(Listening Skill)	299

บทที่ 27 ศิลปะในการปฏิเสธอย่างมีเยื่อใย	301
ข้อควรระวังในการปฏิเสธ	302
แนวทางการปฏิเสธอย่างมีเยื่อใย	303
 บทที่ 28 ศิลปะการพูดเพื่ออวยชัยให้พร	 305
หลักการใช้คำอวยพรในโอกาสต่างๆ	305
การเตรียมตัวผู้พูดคำอวยพร	307
กิริยาท่าทางและการวางอิริยาบถ	309
แนวทางการพูด	312
ตัวอย่างคำอวยพร	313
การกล่าวคำอวยพรแก่คู่สมรส	314
ตัวอย่างคำอวยพรแบบสั้น	315
คำกล่าวตอบของบิดาเจ้าบ่าว	316
คำกล่าวตอบของเจ้าบ่าว	318
 บทที่ 29 ศิลปะในการพูดเพื่อจูงใจ	 320
การสร้างคามไว้นับถือใจ	320
แนวโน้มนการรับรู้ของคนเรา	322
การเจรจาโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น	323
เรื่องที่ควรพูดเพื่อการจูงใจ	325
เทคนิคการกระตุ้นให้บังเกิดผล	326

บทที่ 30 เทคนิคการพูดเพื่อปลุกระดม	328
วัตถุประสงค์ในการพูด	328
แนวทางในการพูดปลุกระดม	329
การพูดปลุกเร้าให้ต่อสู้	331
ขั้นตอนในการพูด	332
ตัวอย่างคำพูดปลุกเร้า	333
 บทที่ 31 ศิลปะในการพูดเพื่อการสร้างรายได้ให้กับผู้อื่น	 334
ความมุ่งหวังของคนทำงานโดยทั่วไป	334
ความสำคัญของการเสนอโครงการ	334
ปัญหาจากตัวผู้นำเสนอโอกาส	336
การวิเคราะห์ผู้มุ่งหวังที่เราจะไปสปอนเซอร์	340
 บทที่ 32 ศิลปะการว่ากล่าว	 342
แนวทางในการว่ากล่าว	344
 บทที่ 33 จะพูดจาให้เข้าหูผู้ฟังได้อย่างไร	 348
หลักในการพูดจาให้เข้าหู	350
ต้องรู้เรา.	350
รู้ว่าควรหรือไม่ (กาลเทศะ)	352
ต้องฝึกฝนตนเอง	355

ภาษาพูด	356
สิ่งที่ฟังหลักเสียงในการพูด	357
ต้องรู้เขา(ผู้ฟัง)	358
เรื่องความต้องการฟังของผู้คน	359
ต้องรู้วิธีพูด	360
คิดแล้วพูด	363
บทที่ 34 เทคนิคการพูดเพื่อสร้างความเชื่อถือ	369
การเจรจาโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น	369
ข้อควรคำนึงในการสร้างแรงจูงใจ	370
เข้าใจธรรมชาติของคนเรา	370
ความต้องการพื้นฐานของคน	371
การรับรู้ และเรียนรู้ของคนเรา	372
บทที่ 35 แนวทางการพูดเพื่อปลอบใจ	374
ขั้นตอนการพูด	374
แผนที่ชีวิต	375
บทที่ 36 วิธีการพูดเพื่อชี้แจงข่าวสาร	377
โอกาสที่จะใช้พูดชี้แจงข่าวสาร	377
ขั้นตอนการพูดชี้แจงข่าวสาร	378

สื่อภาษาอาจจะพาเสีย	379
ตัวอย่างระดับภาษาที่พึงระวัง	380
บทที่ 37 การพูดหรือนำเสนอเพื่อขออนุมัติ	384
โอกาสที่เราจะใช้ในการพูดเพื่อขออนุมัติ	384
การเตรียมการก่อนการพูดเพื่อขออนุมัติ	385
แนวทางการดำเนินการเพื่อการขออนุมัติ	386
บทที่ 38 การพูดให้ขายอมรับความจริง	388
ข้อแนะนำในการพูดให้ยอมรับความจริง	388
บทที่ 39 เทคนิคพูดเพื่อสร้างอารมณ์ขัน	391
วิธีการสร้างอารมณ์ขัน	393
การสร้างอารมณ์ขันโดยใช้การพูด	393
การสร้างอารมณ์ขันโดยใช้ภาษาท่าทาง	399
การสร้างอารมณ์ขันโดยใช้สื่ออื่นๆ	399
การสร้างอารมณ์ขันโดยใช้วิธีผสม	400

บทที่ 40 กลยุทธ์การประสานใจให้ผู้ฟังยอมรับ	402
กลยุทธ์ความพร้อมของผู้พูด	402
กลยุทธ์เสริมสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้	403
กลยุทธ์ใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่น่าสนใจ	403
กลยุทธ์สร้างบรรยากาศที่ดีในการถ่ายทอด	404
กลยุทธ์การพูดหรือถ่ายทอดได้ชัดเจน	404
กลยุทธ์การกระตุ้นคนฟัง	405
กลยุทธ์การทำให้ผู้ฟังเข้าใจง่าย	405
กลยุทธ์ในการตอบคำถาม	406

บทที่ 1 จะพูดอย่างไรให้น่าสนใจคน

พูดทั้งทีพูดให้มีคนเชื่อ

อย่างเพียงพอไปไร้เหตุผล

ถ้อยสำเนียงเสียงเพราะเหมาะใจคน

สัมฤทธิ์ผลด้วยการพูดดึงดูดใจ

จากบทกลอนดังกล่าวข้างต้น ของท่านอาจารย์ การณ ภูใหญ่ เป็นครูบาอาจารย์ที่เคยสอนการพูดผู้เขียนในสมัยร่วมกิจกรรมที่ ชมรมปารุทธาและไต่ว่าที่ ที่ มหาวิทยาลัย รามคำแหง เมื่อปี 2521 ใน บทนี้เช่นเดียวกันได้นำสาระของท่านบางประการในการ พูดว่าจะพูด อย่างไรให้ถูกใจผู้ฟังดังนี้

5 นำ

1.นำดู

เมื่อท่านปรากฏตัวในหมู่ผู้ฟัง ในขณะที่ท่านพูด ผู้ฟังจะมอง ท่านทุกอย่างตั้งแต่บุคลิกลักษณะ รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย การ เคลื่อนไหว อิริยาบถและกิริยาท่าทาง จึงทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึก “นำดู” ในบุคลิกภาพที่สง่าผ่าเผย รูปร่างหน้าตาที่งามสะอาด การแต่ง กายที่สมบุคลิก มีรสนิยมและถูกต้องกาลเทศะ การเคลื่อนไหว อิริยาบถ อย่างนุ่มนวลและกิริยาท่าทางที่มีมารยาทสุภาพเรียบร้อย เข้มแข็งและ มีความกระตือรือร้น

2. นำฟัง

โดยการรู้จักใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล ชัดเจนเป็นธรรมชาติ มีท่วงทำนองสูง-ต่ำ พูดยังดังแต่พอควร ไม่โหวกเหวกโวยวายหรือเหมือนพรายกระซิบ(ดังเกินไป-เงียบ/ค่อยเกินไป)ในขณะที่ท่านกำลังพูดจะต้องทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกอยากจะฟัง ดังนั้นการใช้ถ้อยคำควรจะเป็นภาษาพูดที่สุภาพ ทำให้ผู้ฟังมีความรู้สึกว่า “ท่านเป็นผู้พูดที่มีราคาและรู้จักให้เกิดประโยชน์ผู้ฟัง”

3. นำคิด

การพูดให้นำคิดผู้พูดควรที่จะต้องมีความรู้ มีเหตุผลได้เนื้อหาสาระและสามารถสรุปประกายความคิดของผู้ฟังได้ ดังนั้น ก่อนการพูดทุกครั้ง ท่านจะต้องเตรียม “เสบียงในการพูด” ที่จะให้กับผู้ฟังอย่างเต็มที่คุ้มค่างับเวลาที่เสียไป อย่าให้การพูดของท่านมีลักษณะ “น้ำท่วมทุ่ง ผักบุ้งโหรงเหรง” หรือ “ไปเหมือนมา มาเหมือนไป ไม่ได้อะไรเลย”

4. นำเชื่อถือ

ความมุ่งหวังของผู้พูดโดยทั่วไปก็คือ ต้องการให้ผู้ฟังยอมรับเชื่อถือในสิ่งที่ตนเองได้พูดเพราะการพูดเป็นการขายความคิด ขายความเชื่อ ถ้าหากการพูดนั้นคนฟังไม่เชื่อแล้ว การพูดครั้งนั้นจะไม่มีประโยชน์อะไรเลย กลายเป็นความเหนื่อยเปล่า เสียเวลาโดยใช่เหตุทั้งผู้พูดและผู้ฟัง ดังนั้นท่านจึงเป็นผู้พูดที่มีบุคลิกภาพดี มีลีลาการพูดที่

เราใจ เต็มไปด้วยเนื้อหาสาระที่สร้างสรรค์ ในอันที่จะทำให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อถือ ผลสำเร็จก็คือ ความรู้สึกจากผู้ฟังที่ น่าฟัง น่าคิดและน่าเชื่อถือ

5. นำติดตาม

บางครั้งการขึ้นต้นการพูดด้วยการใช้คำถามปลายเปิด เช่น ท่านทราบไหมครับ? ว่าคืออะไร? หรือท่านอยากทราบคำตอบไหมครับ ว่าใครจะอายุยืนยาวที่สุดในโลกของเรา? แต่การขึ้นต้นประโยคคำถามทำนองนี้ก็นับว่าชวนติดตามในการฟังต่อไปเพื่อรอฟังคำตอบจากผู้พูดได้เหมือนกัน ซึ่งการพูดที่ทำให้ชวนติดตามในลักษณะนี้ผู้พูดสามารถทยอยเล่าเรื่องหรือเฉลยให้ผู้ฟังได้ทราบคำตอบได้ในขณะพูดหรือก่อนที่จะยุติการพูดในแต่ละครั้ง

5 ถูก

1. ถูกต้อง

“พูดให้ผู้ฟังพอใจ จงใช้ภาษาของผู้ฟัง พูดให้ผู้ฟังเข้าใจ ต้องใช้ภาษาไทยให้ถูกต้อง”

ผู้พูดจึง ต้องรู้จักใช้คำพูดที่ถูกต้อง ใช้ภาษาของผู้ฟัง ตลอดจนแสดงกิริยาท่าทางได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับเรื่องราวที่พูด จึงจะทำให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อถือ เกิดภาพลักษณ์ ผู้ที่พูดภาษาไทยไม่ชัด ก็มักจะทำให้ผู้ฟังเกิดความสับสน เข้าใจยาก หรือเข้าใจผิดได้ง่าย ซึ่งทำให้ผิดเป้าหมายในการพูด พลังการพูดที่สำคัญ คือทำให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจและมีความรู้สึกตรงกันกับสิ่งที่ผู้พูดต้องการ ดังนั้น ถ้าท่านจะเป็นผู้พูดที่มีคุณค่า จึงต้องพูดภาษาไทยให้ถูกต้องและใช้ภาษาของผู้ฟัง

2. ถูกคน

“วิเคราะห์ผู้ฟังถูกต้อง จะทำให้คล่องในการพูดให้เข้าใจ”

การรู้จักกับผู้ฟังดีพอ จะทำให้ผู้พูดวางแผนการพูดได้ถูกต้อง ดังนั้นก่อนการพูดทุกครั้ง ท่านจะต้องศึกษาให้รู้กับผู้ฟังให้ได้มากที่สุดว่า กลุ่มผู้ฟังเป็นหญิง ชาย จำนวนเท่าใด วัยใด ระดับการศึกษา ประสบการณ์ อาชีพ สังกัดกลุ่มสังคมใด มีความเชื่อทัศนคติอย่างไร ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อท่านจะได้กำหนดท่าทีและใช้คำพูดได้อย่างเหมาะสมกับผู้ฟังได้

3. ถูกโอกาส

“ผู้พูดที่ฉลาด ต้องรู้จักโอกาสในการพูด”

ก่อนพูดทุกครั้ง ท่านจะต้องศึกษาถึงจุดมุ่งหมาย บรรยากาศของงานให้ชัดเจน เพื่อจะได้วางแผน กำหนดท่าทีการพูดได้ถูกต้องเหมาะสมกับโอกาสนั้นๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อถือและพึงพอใจได้ เนื่องจากโอกาสในการพูดนั้นมีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของงานที่จัดขึ้นนั่นเอง

4. ถูกสถานที่

ถูกสถานที่ๆ ท่านจะไปพูดโอภาปราศรัยคือต้องรู้ว่าสถานที่ๆ มีผู้เขาได้นั่งอยู่ ณ ที่ใดท่านจะได้เตรียมตัว เตรียมกาย เตรียมใจได้ถูกต้อง อาทิ ในห้องประชุม ห้องเล็กหรือห้องใหญ่ คิดเครื่องปรับอากาศหรือใช้พัดลมเพดาน ในที่โล่งกว้างได้ต้นไม้ใหญ่ๆ หรือสถานที่โล่งแจ้งเหมือนสนามฟุตบอลหรือสนามหลวง เครื่องขยายเสียงหรือระบบเครื่องเสียงจะสื่อถึงผู้รับฟังได้ทั่วถึงหรือไม่ เพราะถ้าหากไปพูดในที่โล่งแจ้งนั้นผู้พูดจะต้องใช้พลังและความสามารถเป็นอย่างสูง

5. สถานการณ์

ด้านสถานการณ์นี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในหลายๆ ด้าน ทั้งด้าน เวลา สถานที่ กลุ่มผู้ฟัง ท่านจะต้องศึกษาวิเคราะห์ไว้ล่วงหน้าให้ได้ว่าจะไปพูด เวลาไหน เข้า สาย บ่ายหรือกลางคืน พูดในขณะที่ผู้ฟังปกติ ฟังอย่างเดียวหรือผู้ฟังในขณะที่กำลังรับประทานอาหาร สถานที่ๆ พูดนั้นอยู่ที่สงบหรืออีกที่ก อากาศเย็นสบายหรือร้อนอบอ้าว มีแสงสว่าง เพียงพอหรืออึมครึม ผู้ฟังมากหรือน้อยจนดูโหรงเหรง ผู้ฟังมีความเลื่อมใสในตัวผู้พูดหรือไม่ เขาเหล่านั้น ถูกบังคับให้มาหรือมาด้วยความสมัครใจ อุปกรณ์ที่ใช้ต่างๆ ในการประกอบการพูดนั้นยังใช้ได้ดีอยู่หรือไม่ ผู้ฟังมีความสนใจในรายการอื่นๆ ในงานมากกว่าการพูดหรือไม่ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องที่ท่านต้องรู้ เตรียมการแก้ไขมาก่อน และอาจจะต้องใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อทำเรื่องร้ายกลายเป็นดีได้ หากท่านเตรียมไม่พร้อมหรือแก้ปัญหาไม่ได้ท่านก็จะประสบความล้มเหลวในการพูด แต่ถ้าหากท่านเตรียมพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ ท่านก็จะเป็นผู้พูดที่มีพลัง

5 ใจ

1.สนใจ

“การเริ่มต้นที่ดี นับว่ามีชัยไปกว่าครึ่ง” “จงทำให้ผู้ฟังเกิดความสนใจตัวท่านและคำพูดของท่าน”

เมื่อเริ่มการปรากฏตัวและเปิดฉากการพูด ท่านจะต้องทำให้ผู้ฟังเกิดความสนใจ มีความรู้สึกที่ดีๆ โดยจะต้องมีบุคลิกภาพที่กระตือรือร้น มีชีวิตชีวา ทักผู้ฟังด้วยความสุภาพและให้เกียรติ ใช้คำพูดขึ้นต้นอย่างรวบรัด เร้าอารมณ์และชวนให้ติดตาม เมื่อทำได้เช่นนี้แล้วพลังการพูดก็จะดีขึ้น

2.พอใจ

เมื่อผู้ฟังเกิดความสนใจเมื่อเริ่มต้นแล้ว ท่านจะต้องพูดต่อไปด้วยท่าทีที่มีความมั่นใจและมีลีลาที่เป็นกันเอง โดยไม่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกอึดอัด น่าเบื่อหน่าย แต่จะต้องทำให้ผู้ฟังติดตามรับฟังด้วยความรู้สึกพึงพอใจ ทั้งในด้านเนื้อหาสาระและความเพลิดเพลินในการเรียนรู้หรือรับรู้

3.เข้าใจ

“จงสร้างความกระจ่างในความคิดแล้วประคองรู้ถ้อยคำในการพูด” เมื่อผู้ฟังสนใจและพอใจในการพูดของท่านแล้ว ท่านจะต้องไม่ลืมคุณค่า สาระที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ฟัง ท่านจะต้องทำให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจอย่างถูกต้อง ชัดเจน โดยการพูดจากเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย มีแหล่งข้อมูลอ้างอิง ยกตัวอย่างประกอบ มีเหตุผลที่กระจ่าง ซึ่ง

ท่านจะต้องมีความเข้าใจในเรื่องที่ท่านจะพูดก่อน ๆ ที่จะพูดให้ผู้ฟังเข้าใจ

4.ประทับใจ

“จงทำให้ผู้ฟัง เกิดความประทับใจ มิใช่ทำให้ผู้ฟังอ่อนใจในการพูดของท่าน” ตลอดเวลาที่ท่านพูดท่านจะต้องเร่งเร้าและทวีความสนใจ ความพึงพอใจของผู้ฟังเพิ่มขึ้น จนทำให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อ มีความเห็นคล้อยตามได้ และก่อนที่จะจบการพูดท่านจะต้องสรุปการพูดให้ชัดเจน เรียกร้องเชิญชวนให้ผู้ฟังได้นำไปคิด หรือนำไปปฏิบัติ โดยประทับใจความคิด คำพูดและความรู้สึกของท่านให้จับใจผู้ฟังมากที่สุด

5.ตัดสินใจ

“เมื่อการเปรียบเทียบเกิดขึ้น ก็จะทำให้มองเห็นความแตกต่างในหลายๆด้าน” ในการพูดต่อหน้าทีประชุม หรือต่อหน้าผู้ฟังกลุ่มใหญ่ๆในที่สาธารณะในการพูดเพื่อทำให้เกิดการตัดสินใจกระทำตามความคิดของผู้ดำเนินการพูดหรือปราศรัยส่วนใหญ่แล้วก็จะใช้วิธีการพูดแบบปลุกเร้าหรือโฆษณาชวนเชื่อถือ ผู้พูดจะมียุทธวิธีลีลาในการพูดที่แสดงออกทั้งทาง บุคลิก กิริยาท่าทาง และที่สำคัญคือการแสดงออกทางน้ำเสียงที่มีการโน้มน้าว ประชด ประชัน แล้วจึงใจให้ผู้ฟังทำตาม

พลังในการพูด คือภาพรวมของความสามารถในการพูดของผู้พูดและความรู้สึกที่ดีของผู้ฟัง การพูดที่มีพลัง สามารถเรียนรู้และสร้างสรรค์ได้จึงจำไว้ว่า “พูดให้ดีมีพลังการพูด” ต้องพูด ให้น่า-
 5 ธก-5 ใจ ในการพูดซึ่งจะพิสูจน์ให้ท่านสามารถที่จะ “พลิกพลิกชีวิ
 เป็นอาวุธ” ได้ในการพูดทุกครั้ง เกิดความสำเร็จในที่สุด

บทที่ 2 นำสู่การสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“จงใช้ปัญญาเป็นอาวุธ อันคมกริบ”

เหมาเจอตง

ธรรมชาติของมนุษย์ประการหนึ่ง คือ ความต้องการอยู่ร่วมกันในสังคม ดังนั้น ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งในด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Human Relation) และความสัมพันธ์ในหน้าที่การงาน (Job Relation) จึงมีความจำเป็นอยู่ตลอดเวลา

ลักษณะของการสื่อสารที่น่าสังเกต

ต่อไปนี้เป็นเรื่องราวของการสื่อสารหรือสื่อภาษาในระหว่างบุคคลก็คือ

- 1.เป็นพฤติกรรมมนุษย์.-คือเป็นธรรมชาติของมนุษย์เราที่จะต้องมีการพูดคุยสนทนาบังคับบัญชาหรือสื่อสารด้วยวาจาระหว่างกันอยู่เสมอ
- 2.เป็นกระบวนการถ่ายทอดที่มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา.-คือการสื่อสารระหว่างกันซึ่งก็มักจะมีการโต้ตอบ ประสานงาน หรือได้ดำเนินงานจากการสื่อสารนั้นๆด้วย

3. เป็นเรื่องเฉพาะตัวของผู้เข้ารับสารแต่ละบุคคล.-คือเป็นเรื่องราวของผู้พบกับผู้ฟังที่มีการสื่อสารในลักษณะต่างๆ ไปตามตำแหน่งหน้าที่ บทบาท หรือลักษณะของงาน ฯลฯ

4. เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นตามลำดับ.-คือเป็นไปตามลำดับลักษณะของงานหรือเวลา

5. เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อม.-คือเกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมของกลุ่มหรือสังคมนั้นๆ

6. เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง.-การสื่อสารในแต่ละครั้งมักมีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะต่างๆ อยู่เสมอเพราะโอกาสในการสื่อสารก็มีหลายรูปแบบเช่น การสั่ง สอน แนะนำ สนทนา บอกกล่าว ฯลฯ

ความหมายของการสื่อสาร

มีความหมายของการสื่อสารหรือสื่อข้อความหลาย
ความหมายคือ

การสื่อข้อความคือกระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ จากบุคคลหนึ่ง ไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มหนึ่งเพื่อให้เกิดความเข้าใจ หรือยอมรับร่วมกัน

การสื่อสารคือกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างมนุษย์ภายใต้สภาพแวดล้อม ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

การสื่อสารระหว่างบุคคล คือกระบวนการถ่ายทอดความคิดในรูปของสาร (เนื้อหา รหัส สัญลักษณ์ ฯลฯ) ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

การสื่อสารในองค์กร คือกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กรและสังคม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์ จุดมุ่งหมายของการสื่อสารในองค์กร การสื่อสารในองค์กรที่เกิดขึ้นเพื่อการประสานงานและสร้างความเข้าใจต่อกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายจะสรุปจุดมุ่งหมายได้ดังนี้

- เพื่อการควบคุมการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น
- เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ
- เพื่อการจูงใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจกัน

ทำงานในองค์กร

- เพื่อการแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ เพื่อให้หัวหน้าหรือพนักงานด้วยกันมีความเข้าใจกัน

องค์ประกอบของการสื่อสาร

1. ผู้ส่ง(Sender) - ผู้เริ่มต้นในการสื่อสาร
2. สาร(Message) - เรื่องราว ข่าวสาร ข้อความที่ผู้ส่งต้องการ
ส่งให้ผู้รับ
3. สื่อ หรือ ช่องทาง(Channel) - ช่องทางหรือวิธีการที่ผู้ส่งใช้
ให้ได้ยินสัมผัส ฯลฯ
4. ผู้รับ(Receiver) - บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้ส่ง
เช่น ผู้ฟัง ผู้อ่าน
5. ผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร(Result) - ผลลัพธ์ที่ได้จากการ
สื่อสาร
6. การป้อนกลับจากผู้ฟัง(Feed back)- ผลย้อนกลับจากผู้ฟัง
กระบวนการสื่อสารเป็นการตอบคำถามต่างๆ คือ
 - ใคร(WHO)
 - กล่าวอะไร(SAYS WHAT)
 - ในช่องทางใด (IN WHICH CHANEL)
 - ถึงใครTO (WHOM)
 - พร้อมด้วยผลอะไร (WITH WATH EFFECT)



1. บอกกล่าว ให้ข้อมูลข่าวสาร
2. ให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง
3. ให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกทางใดทางหนึ่ง
4. วัตถุประสงค์เฉพาะ เช่น
 - ให้เกิดการประสานงาน
 - เป็นแนวทางประกอบอาชีพ
 - ให้เกิดความคิดเห็น

รูปแบบและประเภทของการสื่อสาร

เราสามารถแบ่งประเภทของการสื่อสารได้สองประเภท
ใหญ่ๆคือ

ก.แบ่งจากผลป้อนกลับ

ข.แบ่งตามผู้รับการสื่อสาร

ก.แบ่งจากผลป้อนกลับ:-แบ่งเป็น

1.การสื่อสารทางเดียว(One-way Communication)

เป็นลักษณะการสื่อสารที่ผู้ส่งไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับได้
แลกเปลี่ยนข่าวสาร หรือซักถามข้อสงสัย ทั้งยังมีท่าที่ไม่สนใจ หรือ
รับรู้ต่อปฏิกิริยาของผู้รับด้วย การสื่อสารความล้มเหลว ดังนั้น การสื่อ
ความทางเดียว จึงมักจะใช้ในเรื่องที่เข้าใจง่าย หรือย้ำข้อความอีกครั้ง
หนึ่ง

2.การสื่อสารสองทาง(Two-way Communication)

เป็นลักษณะที่ผู้ส่งและผู้รับมีโอกาสที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูล
ข่าวสารกันได้ อันจะทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันได้ดีการสื่อสารความ
ลักษณะนี้ มักจะใช้กับเรื่องใหม่ สลับซับซ้อน และเข้าใจยาก ดังนั้น
เมื่อมีการสื่อสารความจะโดยลักษณะใดก็ตาม ผู้ส่งจะต้องคำนึงถึง
ขั้นตอนต่อไปนี้คือ

1. มีความเข้าใจในข่าวสารนั้นอย่างแจ่มชัด
2. ทดสอบความมุ่งหมายของข่าวสารให้ชัดเจน
3. ถ่ายทอด ข่าวสารนั้นออกไป

4. ติดตามผล ว่าผู้รับเข้าใจในข่าวสารนั้น

ข. แบ่งตามผู้รับสารและส่งสาร:-แบ่งได้ 3 ประเภท คือ

1. **การสื่อสารระหว่างบุคคล :-** เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

2. **การสื่อสารต่อหน้ากลุ่ม :-** เป็นการพูดต่อหน้ากลุ่ม เช่น การสอนงาน การฝึกอบรม การพูดในที่ชุมชน

3. **การสื่อสารมวลชน :-** เป็นการสื่อสารโดยการผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์

ข้อควรคำนึงในการสื่อสารแต่ละประเภท

ข้อควรคำนึงในการสื่อสารแต่ละประเภท

1. ลักษณะเนื้อหาของสาร
2. ผลการตอบสนองการของผู้รับ
3. โอกาสที่จะเกิดสิ่งรบกวนในการสื่อสาร
4. แนวทางที่จะทำให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย
5. ลักษณะเฉพาะของการสื่อสารแต่ละประเภท

วิธีการสื่อสารข้อความหรือสื่อสาร

1. โดยการใช้ภาษาหรือวจนภาษาคือภาษาที่แสดงออกโดยใช้
ถ้อยคำ คำพูด ตัวอักษรที่มีความหมาย

เป็นที่เข้าใจร่วมกันได้ ได้แก่

ก. การพูด (Speaking)

ข. การเขียน (Writing)

2. โดยใช้วิธีอื่นที่มีใช้ภาษา หรืออวจนภาษา คือ สัญลักษณ์
หรือรหัสที่ไม่ได้บันทึกไว้ แต่เป็นที่เข้าใจร่วมกันได้ เช่น กิริยา อาการ
การแต่งกาย สีหน้า แววตา น้ำเสียง ระยะห่าง ระยะเวลา เป็นต้น โดย
อาจจะใช้

ก. สัญลักษณ์(Symbol)

ข. วัตถุ(Material)

ค. สัญญาณ(Signal)

ง. ภาษาท่าทาง(Body language)

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อข้อความล้มเหลว

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อข้อความล้มเหลวได้แก่สิ่งเหล่านี้คือ

1. ได้เนื้อหาสาระหรือข่าวสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์อาจจะทำให้เข้าใจผิดพลาดระหว่างกันก็ได้
2. บันทึกว่าที่ตนได้ยินได้ฟังหรือได้เห็นอย่างใดอย่างหนึ่งนั้นก็คือความจริง
3. ส่วนสรุปข่าวสารเร็วเกินไปเพราะอาจจะได้ฟังแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น
4. ใช้ภาษาที่เข้าใจยากหมายถึงผู้ที่สื่อสาร(เขียนหรือพูด)ออกไป กับผู้รับสื่อ(อ่านหรือฟัง)เข้าใจไม่ตรงกัน
5. เมื่อเข้าใจไม่ตรงกันจึงใช้ประสบการณ์ ค่านิยมหรือความลำเอียงของตนเองในการตีความหรือสรุป
6. ไม่เป็นผู้ฟังที่ดีเพราะเป็นผู้พูดแต่เพียงฝ่ายเดียวไม่ฟังคู่สนทนาหรือผู้ฟังเลย

บัญญัติ10ประการในการสื่อข้อความที่ดี

บัญญัติ10ประการในการสื่อสารหรือสื่อข้อความที่ดีก็คือ

- 1.เข้าใจข่าวสารอย่างแจ่มชัดคือทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจตรงกันชัดเจนแจ่มแจ้ง
- 2.ตรวจสอบความมุ่งหมายของข่าวสารมีการตรวจสอบความเข้าใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน
- 3.พิจารณาสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในขณะสื่อข้อความดูว่าจะมีผลกระทบที่จะเป็นปัญหาในการสื่อสารกันหรือไม่เช่นมีเสียงรบกวนหรือไม่นั่นเอง
- 4.ปรึกษาหารือคนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้ปรึกษาหารือกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารครั้งนั้นๆหรือไม่
- 5.มีการระวังน้ำเสียงและสีหน้าได้ตระหนักในกิริยาอาการที่แสดงออกในระหว่างการสื่อสารกันนั้นมีความระมัดระวังไว้มิให้ผิดพลาดหรือไม่
- 6.พยายามทุกทางที่จะทำให้ผู้รับเข้าใจข่าวสารซึ่งอาจจะต้องการทบทวนความเข้าใจหรือเพิ่มเติมช่องทางการสื่อสารนอกจากด้วยวาจาแล้วอาจจะต้องการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรด้วยเพื่อกันการหลงลืมได้
- 7.ติดตามผลของการสื่อข้อความได้นัดหมายหรือนัดแนะในการสื่อสารกันด้วยว่าผลเป็นเช่นไร วัน เวลาหรือสถานที่ใดเป็นต้น

8. ทบทวนการสื่อข้อความให้รอบคอบรัดกุมเพื่อป้องกันการเข้าใจผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนอาจจะมีการทบทวนเพื่อความเข้าใจตรงกันเช่นสอบถามหรือถามกลับว่าที่คุยกัน “เข้าใจหรือไม่” ถ้าเข้าใจ “เข้าใจว่าอย่างไร” เป็นต้น

9. ใช้กิริยาท่าทางประกอบการพูดประสิทธิภาพในการสื่อสารที่ดีควรจะใช้กิริยาท่าทางหรืออวัจนภาษาแสดงออกด้วยการประกอบการสนทนาในแต่ละครั้งด้วย

10. พยายามทำความเข้าใจด้วยการฟังหากไม่เข้าใจก็ให้ชี้แจงบอกซ้ำหรือจะให้เขียนด้วยลายลักษณ์อักษรก็ได้

ข้อควรคำนึงในการสื่อข้อความ

สิ่งที่ท่านควรจะคำนึงในการสื่อข้อความเสมอคือ

1. หลัก 4 C's สำหรับผู้ส่ง

- | | |
|-------------|-------------------------------|
| 1. Correct | – ข่าวดูถูกต้อง |
| 2. Clear | – ข่าวสารชัดเจน |
| 3. Complete | – ข่าวสารมีความสมบูรณ์ครบถ้วน |
| 4. Concise | – ข่าวสารกระชับ |

2.หลัก 3 C' s สำหรับผู้ส่งและผู้รับ

1. Consideration – มีการไตร่ตรองทั้ง 2 ฝ่าย
2. Cooperation – มีการร่วมมือกัน
3. Compassion – มีความเห็นใจและเข้าใจกัน

เมื่อผู้ส่งและผู้รับตระหนัก ถึงข้อควรคำนึงดังกล่าว จะทำให้การสื่อข้อความสัมฤทธิ์ผลด้วยท่าที่

A – U – A คือ

- | | |
|------------|----------------------------|
| Attention | – มีความสนใจซึ่งกันและกัน |
| Understand | – เกิดความเข้าใจร่วมกัน |
| Acceptance | – มีการยอมรับซึ่งกันและกัน |